



LAMPIRAN

SURAT EDARAN OTORITAS JASA KEUANGAN

NOMOR 2/SEOJK.07/2014

TENTANG

PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN

PADA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN

PETUNJUK PENGISIAN LAPORAN  
PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN  
PADA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN

Umum

Laporan Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen bagian I s.d. bagian III diisi dengan kuantitas Pengaduan, yaitu frekuensi Pengaduan yang diterima, ditangani, dan diselesaikan selama periode pelaporan. Selanjutnya bagian IV diisi dengan kuantitas publikasi negatif yang terpantau oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Contoh:

Pada Perbankan, apabila dalam periode pelaporan Juli s.d. September 2014 terdapat 40 pengaduan mengenai saldo tabungan dengan nilai pengaduan sebesar Rp 300 juta, maka angka yang dimasukkan kedalam laporan adalah angka 40.

Bagian I : Jenis Produk dan/atau layanan dan Permasalahan yang Diadukan

*Jenis Produk dan/atau Layanan*

Produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan adalah yang terdapat pada masing-masing jenis Produk dan/atau layanan pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang bersifat umum.

Misalnya Produk dan/atau layanan dalam Pasar Modal adalah sebagaimana yang diatur dalam Panduan Akuntansi Perusahaan Efek (PAPE) tahun 2009.

*Kategori Permasalahan*

Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengisi kolom Kategori Permasalahan dengan kuantitas Pengaduan yang diterima selama periode laporan. Kolom Kategori Permasalahan diisi dengan permasalahan yang timbul, misalnya kategori permasalahan yang timbul dalam Perbankan mengenai Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi, denda/penalti, Bunga/Bagi Hasil/Margin. Kategori permasalahan yang timbul dalam Dana Pensiun, mengenai Jumlah Manfaat Pensiun Yang Diterima, Kegagalan/Keterlambatan Pemberian Manfaat Pensiun, Keterlambatan Pembayaran Iuran. Kategori permasalahan yang timbul dalam Lembaga Pembiayaan, mengenai Kegagalan/Keterlambatan Transaksi, Jumlah Tagihan/Saldo. Kategori permasalahan yang timbul dalam Pasar Modal, mengenai Gagal Bayar/Gagal Serah, Bunga/Bagi Hasil/Margin Keuntungan. Kategori permasalahan yang timbul dalam Lembaga Jasa Keuangan

Lainnya, misalnya Jumlah Tagihan/Saldo, Biaya Administrasi/Provisi/Transaksi. Kategori permasalahan yang timbul dalam Perusahaan Perasuransian, mengenai Penolakan/Keterlambatan Pencairan Klaim, Jumlah Klaim/Uang Pertanggungan.

Pada kolom (b), Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengisi total kuantitas Pengaduan yang merupakan penjumlahan dari kuantitas Pengaduan yang terdapat pada kolom (a).

Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam mengisi kolom (c) s.d kolom (e) merupakan uraian/keadaan Status Penyelesaian dari kolom (b). Jika Pengaduan Status Penyelesaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan Konsumen menyatakan “Selesai”, maka mengisi kolom (c), Jika Pengaduan dalam Status Penyelesaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan menyatakan selesai namun Konsumen menyatakan tidak menerima hasil penyelesaian, maka mengisi kolom “Tidak Selesai” pada kolom (d), Jika Pengaduan dalam Status Penyelesaian belum selesai, maka mengisi kolom “Dalam Proses” pada kolom (e).

Pengisian kuantitas Pengaduan pada kolom (a) didasarkan pada inti permasalahan pada Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen, sehingga apabila Pengaduan Konsumen menyangkut beberapa permasalahan yang saling terkait Pelaku Usaha Jasa Keuangan cukup mengisi kuantitas Pengaduan yang menjadi pokok permasalahan saja.

## Bagian II : Pengaduan yang Diselesaikan dalam Masa Laporan

Secara teknis, pengisian bagian ini adalah dengan menjumlahkan jenis produk dan/atau layanan yang terdapat pada bagian I dan mengisikan jumlahnya pada kolom (a), kolom (b) atau kolom (c) sesuai dengan jangka waktu proses penyelesaian.

### *Pengaduan yang diterima pada periode pelaporan sebelumnya*

Jumlah Pengaduan diisi dengan kuantitas Pengaduan yang diterima pada periode pelaporan sebelumnya yang baru dapat diselesaikan pada periode pelaporan saat ini.

Contoh:

Apabila pada periode pelaporan September 2014 terdapat 25 Pengaduan yang belum dapat diselesaikan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan baru dapat diselesaikan pada:

- bulan Oktober 2014 sebanyak 15 Pengaduan (yang diselesaikan dalam waktu kurang dari 20 hari);
- bulan Oktober 2014 sebanyak 5 Pengaduan (yang diselesaikan dalam waktu lebih dari 20 hari tetapi kurang dari 40 hari); dan

- pada bulan November 2014 sebanyak 5 Pengaduan (yang diselesaikan dalam waktu lebih dari 40 hari),

maka pada periode pelaporan Desember 2014 Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengisi subbagian ini dengan:

- 15 Pengaduan pada kolom (a);
- 5 Pengaduan pada kolom (b); dan
- 5 Pengaduan pada kolom (c);

#### *Pengaduan yang diterima dalam periode pelaporan*

Jumlah Pengaduan diisi dengan kuantitas Pengaduan yang diterima pada periode pelaporan, yang terbagi menjadi jumlah Pengaduan yang telah diselesaikan, dan Pengaduan yang sedang dalam proses penyelesaian.

Jumlah Pengaduan yang sedang dalam proses penyelesaian diisi dengan kuantitas Pengaduan yang sedang dalam penanganan, penyelesaian Pengaduan dalam waktu 20 hari kerja, Pengaduan yang diselesaikan dalam waktu lebih dari 20 hari tetapi kurang dari 40 hari, maupun yang belum dapat diselesaikan hingga akhir periode pelaporan.

#### Bagian III : Penyebab Pengaduan

Penyebab Pengaduan diisi dengan hasil analisa Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengenai penyebab terjadinya Pengaduan yang diajukan Konsumen, baik yang berasal dari kelemahan-kelemahan yang ada pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, faktor kehati-hatian Konsumen, maupun faktor lainnya yang berada diluar kendali Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan Konsumen, seperti gangguan komunikasi yang menyebabkan terjadinya kegagalan transaksi.

Jumlah total pengaduan pada bagian ini harus sama dengan total kuantitas Pengaduan pada jenis produk pada bagian I.

Apabila penyebab Pengaduan tidak dapat digolongkan ke dalam salah satu kriteria yang ada, maka Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengelompokkan penyebab Pengaduan tersebut pada kriteria “lain-lain” dan menyebutkan jenis penyebab Pengaduan tersebut.

#### Bagian IV : Publikasi Negatif

Publikasi negatif diisi dengan hasil pemantauan Pelaku Usaha Jasa Keuangan terhadap publikasi negatif di berbagai media yang terkait dengan kegiatan operasional Pelaku Usaha Jasa Keuangan, antara lain berupa keluhan Konsumen pada surat pembaca, artikel majalah, liputan televisi, maupun bentuk publikasi negatif lainnya.

Jumlah publikasi negatif diisi dengan kuantitas publikasi negatif yang terkait dengan jenis produk pada bagian I dan publikasi negatif terhadap operasional Pelaku Usaha Jasa Keuangan secara umum.

**LAPORAN PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN**

**PERIODE:** ..... **s.d.** ..... **Tahun** .....

**NAMA PELAKU USAHA JASA KEUANGAN:** .....

**BAGIAN I : JENIS PRODUK DAN/ATAU LAYANAN DAN PERMASALAHAN YANG DIADUKAN**

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan  (a)	Jumlah  (b)	Status Penyelesaian		
				Selesai  (c)	Tidak Selesai  (d)	Dalam Proses  (e)
1.						
2.						
3.						
TOTAL						

**BAGIAN II: PENGADUAN YANG DISELESAIKAN DALAM MASA LAPORAN**

No	KETERANGAN	JUMLAH		
		≤ 20 Hari (a)	20 Hari < X ≤ 40 Hari (b)	> 40 Hari (c)
1.	Pengaduan Yang Diterima Pada Periode Pelaporan Sebelumnya			
	1. Telah diselesaikan			
	2. Sedang dalam proses penyelesaian			
	SUB TOTAL			
2.	Pengaduan Yang Diterima Dalam Periode Pelaporan			
	1. Telah diselesaikan			
	2. Sedang dalam proses penyelesaian			
	SUB TOTAL			
	TOTAL			

**BAGIAN III: PENYEBAB PENGADUAN**

NO.	KETERANGAN	JUMLAH
1.	Pemahaman karakteristik produk oleh Konsumen	
2.	Informasi produk kurang memadai	
3.	Gangguan/kerusakan perangkat dan sistem teknologi informasi	
4.	Perubahan/pemutusan akad/perjanjian/kontrak	
5.	Kelalaian Konsumen	
6.	Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Keuangan	
7.	Tindak pidana Pelaku Usaha Jasa Keuangan	
8.	Lainnya (sebutkan) .....	
	TOTAL	

**BAGIAN IV: PUBLIKASI NEGATIF**

NO.	KETERANGAN	JUMLAH
1.	Pengaduan Konsumen Pada Media Massa Cetak/Elektronik	
2.	Artikel media cetak/Elektronik	
3.	Liputan media Cetak/Elektronik	
4.	Publikasi/tulisan di tempat umum	
5.	Media Sosial, Surat Elektronik	
5.	Lainnya (Sebutkan) .....	
TOTAL		

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 14 Februari 2014

ANGGOTA DEWAN KOMISIONER

BIDANG EDUKASI DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN,

Ttd.

KUSUMANINGTUTI S. SOETIONO